COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Office of the Commissioner of Official Languages
66 Slater Street
Ottawa K1A 0T8
Tel (613) 995-7717

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

LANGUAGE AUDIT

DEFENCE CONSTRUCTION (1951) LIMITED

DECEMBER 1983

TABLE OF CONTENTS

		Page
I.	INTRODUCTION	1
II.	SUMMARY	1
III.	ORGANIZATION AND ACTIVITIES	2
IV.	AUDITING METHODS	3
V.	OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS	3
	A) General remarks, guidelines and control mechanisms	3
	B) Service to the public	5
	C) Language of work	9
	D) Equitable participation	14
VI.	SUMMARY OF RECOMMENDATIONS	15

APPENDIX A: Questionnaire for survey
APPENDIX B: Response rate
APPENDIX C: Indication of language preference
APPENDIX D: Areas of dissatisfaction
APPENDIX E: Comments

I. Introduction

In 1982, the Office of the Commissioner of Official Languages carried out its first language audit at Defence Construction (1951) Limited (DCL).

We have submitted a first draft of this report to the Corporation whose comments have been included in the text.

The observations and recommendations contained in the present report shoud enable the Corporation to continue its efforts in the area of official languages. The co-operation provided by the members of the staff during the audit was excellent. The director of personnel and his administrator greatly facilitated our work, and we wish to thank them.

II. Summary

Defence Construction (1951) Limited has taken a number of steps to integrate the official languages programme into its operations. Our Office noted an awareness of the programme among most of the employees interviewed; however, the Corporation must make more progress in the following three sectors: improving of controls, especially to ensure customer satisfaction; increasing Francophone participation in certain categories at the head office and in the regions; and securing Anglophone participation in Quebec. These improvements would certainly help remedy a number of deficiencies, including the insufficient use of French as the language of work outside Quebec.

The good will of those responsible for the official languages programme should enable the Corporation to achieve the objectives it has set itself in this area.

III. Organization and Activities

Defence Construction (1951) Ltd. is a corporation created under the authority of the Defence Production Act; it was constituted as an "agency corporation" within the meaning and under the terms of the Financial Administration Act.

DCL plays a specialized role in the vast area of the administration of construction work for National Defence. The Corporation is responsible for contracts: it publishes invitations to tender, examines submissions and awards contracts. It also ensures supervision of the work and administration of construction and building maintenance contracts, either directly or through engineers and consulting architects.

DCL also sometimes provides advice and assistance on construction matters to other government departments and agencies.

Defence Construction (1951) Limited is managed by a board of directors composed of six members, including its president and general manager. Its head office is in Ottawa.

The Corporation has five regional offices, in Halifax, Montreal, Toronto, Winnipeg and Victoria, and it also has offices in 30 DND bases and stations, including one in Lahr, West Germany.

In November 1982, DCL employed 243 people, including 92 at its head office. The total number of employees may vary by about 15%, depending on the needs of the programme.

IV. Auditing methods

In order to evaluate the four sectors which were audited (guidelines, service to public, language of work and equitable participation), the team made the following analyses:

- an examination of the official languages plan, administrative files, forms, and internal and external correspondence;

- interviews at the head office and at four offices: Halifax, Montreal, Bagotville and North Bay;

- a survey, based on a sample of the clientele of DCL, in order to measure the extent to which the Corporation was respecting their language preference.

V. Observations and recommendations

To help the Corporation improve its performance in the area of official languages and its compliance with the Act, we have drawn up the following observations and recommendations, which are classified according to the four main themes of the audit.

A) General remarks, guidelines and control mechanisms

Every year since 1978, DCL has submitted its official languages plan to the Treasury Board. In its plan for 1982, the Corporation states its policy with respect to the official languages programme. Everything is clearly set forth: the summary of measures taken to

conform to the improvements proposed by the Treasury Board, the main points of its priorities for 1982-83 and all the information enabling it to control its activities.

In its policy, DCL repeats word for word the government's statement of principle without any clarification, adaptation or even any mention of the name of the Corporation. However, we noted that those responsible for the official languages programme had issued directives on the Corporation's obligations to the public, and on communications between the head office and offices in Quebec.

In our opinion, the Corporation should develop this policy and issue specific directives for the programme's three objectives: service to the public, language of work and equitable participation. It could also integrate the directives already issued, thereby producing a comprehensive orientation document.

Consequently, we recommend that the Corporation:

1) **reformulate and specify its policy on official languages by adapting it to all its activity sectors and making it known to all its employees.***

In 1973, the Corporation took the initiative of identifying the language requirements of all its positions, and in 1978 it reviewed these requirements. DCL identifies its positions on the basis of three criteria: service to the public, central service and

---

* We have since learned that the Corporation is preparing an orientation booklet to be issued to all employees which will include a statement on official languages.

service to the staff. Moreover, it should be said here that DCL is one of the few Crown corporations to have decided of their own accord to grant bilingual employees a bilingualism bonus.

When positions were designated bilingual, all incumbents were tested by the PSC and the LKE results are on their files. As well, in interviewing candidates to fill a bilingual position, an initial assessment is made by a member of the interview team and this is subsequently confirmed by the PSC with the LKE results placed on the employee's file.

B) Service to the public

DCL's public consists mainly of builders and firms of consulting engineers and achitects. DCL also addresses the general public when it publishes invitations to tender in the press.

In addition to having very frequent contacts with the Department of National Defence, DCL also has occasional contacts with the following departments: Public Works, Transport, Supply and Services, Revenue Canada - Taxation, Employment and Immigration, and the Treasury Board.

One particular fact about DCL bears mentioning. The Corporation has defined its own "significant demand" regions subsequent to an inquiry at its regional and local offices. DCL considers there is a significant demand if its offices receive an average of at least three requests per week for services or information in the minority official language. It should be noted, however, that DCL's bilingual regions do not always coincide with those of the Treasury Board. Thus, in

addition to the head office in Ottawa, where 25% of the positions are bilingual, bilingual positions have been identified in the following regional and local offices: Montreal, Valcartier, Bagotville and St-Jean in Quebec; Uplands and North Bay in Ontario; Chatham, Moncton and Gagetown in New Brunswick.

We would like to suggest to DCL to match its significant demand areas with Treasury Board's as much as possible. In those two offices (Winnipeg and Toronto) where a bilingual capability already exists, reception on the telephone and in person in both official languages would clearly indicate to the public that services in English and French are available.

Image and contact

Throughout our audit, we noted the Corporation's concern about projecting a bilingual image. Its public notices, advertising, documentation and forms are bilingual. In addition, tender forms include two questions on the choice of official language, one about correspondence and the other about the language of work within the company; this seems a good idea to us.

As far as telephone service is concerned, however, there are still some sections of the head office which do not identify the Corporation in both official languages. Of the regions designated bilingual by DCL, only one really respects the Corporation's objective - North Bay.

We therefore recommend that the Corporation:

2) remind all employees at the head office and in the offices located in bilingual regions to ensure that service by telephone and in person is provided in both official languages.

Survey of the clientele

(a) By Defence Construction (1951) Limited

Before submitting its 1982 official languages plan, DCL undertook a survey in the Moncton area to evaluate the need for services in French; unfortunately, the results were badly interpreted. Consultation of fifteen contractors in Moncton showed that, although twelve used French as their first language, they nevertheless used the English version of plans and specifications and English technical terminology.

The Moncton bureau concluded as follows: since the Francophone companies had no objection to dealing with the Corporation in English, the Corporation had no reason to worry.

In addition to ignoring the language rights of the public, this interpretation leaves DCL's customers with only a theoretical choice regarding the language of communication, even if the Moncton office has some bilingual capability.

(b) By the Office of the Commissioner of Official Languages

Within the framework of this audit, we did a more general survey that included the provinces of New

Brunswick, Quebec and Ontario. The Corporation provided us with a list of some 516 companies, to which we sent a questionnaire (Appendix A). These companies had obtained one or more contracts from DCL in 1982 for construction or consultation. We received 331 completed questionnaires out of a possible 503 - a response rate of 65.8% (Appendix B). These answers were tabulated according to the language preference of the companies (Appendix C) and areas of dissatisfaction (Appendix D). In addition, Appendix E contains a sample of the comments gathered during the survey.

On the whole, the survey showed us that relations between the Corporation and its public were satisfactory as far as language was concerned. However, our survey also revealed that DCL does not respect the language choice of a number of respondents (14.4% in Quebec and 5.3% in New Brunswick).

Indeed, the comments of some companies located in Quebec indicated that they have difficulty obtaining service in French at the head office in Ottawa.

The results of our survey also showed that written and oral communication is not always carried out in the language preferred by the client. However, the preferred language is indicated in the "professional file" or during the bidding process, and it is then recorded by computer to facilitate correspondence (Appendix C). Moreover, the staff seem to possess the required linguistic capability.

For this reason we recommend that the Corporation:

3) re-evaluate the needs of its clientele for services in each official language, using the results of the survey carried out by the OCOL, and take the measures required to respect the language preference of its public.

DCL could emphasize already existing means or introduce others which would assist it in fully achieving this objective, for example, the re-identification of some positions, greater responsibility for managers in implementing the programme and more regular or more frequent monitoring.

C) The language of work

Since the majority of employees at the head office are Anglophones, day to day communications and meetings are carried on in English. In Quebec, all the staff are Francophones and communication inside the offices is in French.

As far as communication between the head office and the offices in Quebec is concerned, the president circulated a letter in March 1982 that restated the Treasury Board policy: written communication was to be in French or both official languages, and oral communication in the language of work used in the Quebec offices.

This directive seems appropriate to us and should reinforce the habits already adopted by the employees in Quebec, namely, communicating with the head office in their preferred language.

Written communication

Letters, circulars and memorandums which are issued by the office of the president or the personnel office and which are intended for all the employees are always bilingual. However, technical directives addressed to the regional managers are in English only. In addition to not always respecting the linguistic choice of the recipients, this practice forces the project chiefs to translate the documents themselves if they do not want them to be distributed in English to the Francophone employees working at the bases and stations.

We recommend that the Corporation:

4) **ensure henceforth that all administrative or technical communications issued by head office and intended for bilingual regions be distributed in both official languages.**

Work instruments

The procedures manuals and forms used as work instruments by the Corporation are bilingual. Only one exception was pointed out to us; the user's manual for the computer is in English only.

We therefore recommend that the Corporation:

5) **study the possibility of obtaining a translation of this manual by the beginning of 1984.**

Supervision

In its official languages plan, the Corporation specifies that all supervisory positions in the NCR,

Quebec and New Brunswick are bilingual. Of the fifteen supervisory positions at the head office, eight are held by unilingual Anglophones who have chosen to exercise their rights as incumbents. In the regions, the thirteen supervisors include four who have done likewise. According to the Corporation, a situation in which an employee chooses to be supervised in an official language other than that of his supervisor has not yet occurred and does not seem to present a problem in the eyes of the administration. DCL has provided for administrative measures if such a case occurs, namely referring the employee to a higher bilingual supervisor. However, there is no indication of language preference on the list of employees; DCL is guided by the language in which the employee filled in his application for employment. Since thirteen of the fifteen supervisors at the head office are Anglophones, French is not used very much. This leads us to believe that once again the language choice of subordinates is somewhat theoretical. In the absence of complaints from its employees, the Corporation has presumed that the policy was being respected. Nevertheless, it would be in the Corporation's interest to encourage the use of both languages, especially at its head office.

We recommend that the Corporation:

6) record the language preference of employees in personnel files and ensure that this choice is respected by supervisors when they deal with their employees.

Support services

At the head office, the possibilities of having a document typed in French are good, given the large number of Francophones in the administrative support category. In its last report to the Treasury Board, DCL proposed establishing a definite period each week when bilingual employees would work in French. We can only agree with this proposal and recommend that it be put into practice.

Central services

The four positions in the personnel office have been identified as bilingual, but only two incumbents have been declared bilingual: the secretary and the receptionist. It seems that efforts are being made to meet the needs of Francophone employees but, under the circumstances, they feel almost forced to use English. Steps should be taken so that employees will have a real choice when they use these services.

We recommend that the Corporation:

7) offer and provide personnel services in an employee's preferred language by ensuring bilingual reception and recourse to bilingual colleagues when necessary.

In the pay office, only the position of manager of accounting is bilingual; the positions of the two clerks who assist him are identified as unilingual English.

We recommend that the Corporation:

8) establish at least one bilingual clerk's position in the pay office and see that service is offered and provided in both official languages at all times by March 1984.

Information

The information provided to new employees can be summarized as follows: DCL is a company that must provide good service to its customers. Since the question of official languages is not dealt with explicitly, we would like to suggest that the Corporation draw inspiration from its new policy and ensure that every new employee is systematically informed of his linguistic obligations and rights.

Translation

The position of special assistant to the president includes the function of co-ordinating translation services. DCL also uses internal resources for very short, urgent texts. The majority of employees said they were satisfied with the translation services at the head office. We can only encourage the Corporation to maintain its control of documents to be translated.

Language training

The Corporation provides employees transferred to bilingual positions with the opportunity to take language training, and it makes use of the language courses of the Public Service Commission. We have seen how much some employees have benefited from this

training. We would like to suggest to DCL that it not limit the offer of language training to incumbents of bilingual positions, but extend it to employees showing a marked interest in the programme.

D) Equitable participation

The Corporation had 243 employees in November 1982, of whom 81% were Anglophones and 19% Francophones. At the head office, Francophones represent 26% of the employees (16/62).

However, Francophone employees are concentrated in Quebec (22/22); in the other regions there are only nine Francophones out of 159 employees.

DCL has many employees who have worked for the Corporation for a long time; 26% of present staff have served twenty years or more. It is expected that within three to five years many employees will retire. The Corporation is already using some means of recruitment: announcements in the local press, employment centres and placement offices of colleges and universities. While changes are taking place during the next five years, the Corporation should ensure that it makes the best possible use of all the means of recruitment in order to achieve more equitable participation of the two language groups.

We recommend that the Corporation:

9) set up, by April 1984, a recruitment plan which will make it possible to achieve equitable participation of the two language groups by level, sector and region within a few years.

VI. Summary of recommendations

Recommendation 1

Reformulate and specify its policy on official languages by adapting it to all its activity sectors and making it known to all its employees.

Recommendation 2

Remind all employees at the head office and in the offices located in bilingual regions to ensure that service by telephone and in person is provided in both official languages.

Recommendation 3

Re-evaluate the needs of its clientele for services in each official language, using the results of the survey carried out by the OCOL, and take the measures required to respect the language preference of its public.

Recommendation 4

Ensure henceforth that all administrative or technical communications issued by head office and intended for bilingual regions be distributed in both official languages.

Recommendation 5

Study the possibility of obtaining a translation of this manual by the beginning of 1984.

Recommendation 6

Record the language preference of employees in personnel files and ensure that this choice is respected by supervisors when they deal with their employees.

Recommendation 7

Offer and provide personnel services in an employee's preferred language by ensuring bilingual reception and recourse to bilingual colleagues when necessary.

Recommendation 8

Establish at least one bilingual clerk's position in the pay office and see that service is offered and provided in both official languages at all times by March 1984.

Recommendation 9

Set up, by April 1984, a recruitment plan which will make it possible to achieve equitable participation of the two language groups by level, sector and region within a few years.

CANADA

Office of the
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES · Bureau du
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Client Language Satisfaction Survey
Defence Construction (1951) Limited

1. Have you indicated to DCC your language preference for business communication?

   Yes ( ) No ( ) Do not know ( )

   If "yes", what was your choice? English ( ) French ( )

   If "no", or "do not know", what would be your choice?

   English ( ) French ( )

2. Does DCC use your preferred official language when communicating with you

Please check all categories		Yes	No	Not applicable
	in person?	( )	( )	( )
	by telephone?	( )	( )	( )
	by telex?	( )	( )	( )
	by letter?	( )	( )	( )
	for billing purposes?	( )	( )	( )
	in its advertising?	( )	( )	( )
	other (please specify)	( )	( )	( )

.....

3. Are you served in your preferred official language when you communicate with DCC

Please check all categories		Yes	No	Not applicable
	in person?	( )	( )	( )
	by telephone?	( )	( )	( )
	by telex?	( )	( )	( )
	by letter?	( )	( )	( )
	for billing purposes?	( )	( )	( )
	other (please specify)?	( )	( )	( )

.....

COMMENTS:

Appendix B

Response Rate

	Ontario	Quebec	New Brunswick
Number of companies	282	172	62
Number of envelopes returned	4	8	1
Total possible responses	278	164	61
Total responses received	183	111	37
Response rate (%)	65.8	67.7	60.7

Appendix C

Indication of language preference

	Indication (According to the questionnaire)	Ontario	Quebec	New Brunswick
1.	Yes	69	56	15
2.	No	63	34	14
3.	Do not know	46	20	7
-	No answer	5	2	2
	Others	-	1	1

Indication according to DCL	Real preference according to the survey			
E	E	183	8	34
F	F	-	77	-
E	F	-	16	2
F	E	-	1	-
E	E & F	-	3	-
F	F & E	-	4	-
F	no preference	-	1	-
E	no preference	-	1	1

Appendix D

Areas of Dissatisfaction

2. DCL - Client	Ontario	Quebec	New Brunswick
In person	1	5	2
By telephone	1	8	-
By telex	2	5	2
By letter	-	7	1
Billing	-	4	1
Advertising	1	3	-
Others	-	-	-
Client - DCL			
In person	1	5	2
By telephone	1	9	1
By telex	-	1	1
By letter	-	4	1
Billing	-	2	1
Others	-	-	-
Number of respondents	4	16	2

Appendix E

Comments

Ontario

Keep up the good work.*

I speak to them in French but I prefer technical data in English.*

By telephone only when answering phone from Ottawa area.*

All members of DCL are very co-operative and pleasant.*

What a waste of money.*

The company is excellent in every aspect to do business with.*

We as a company from Ontario do work in Quebec and have had no problems even though our staff speaks only English.*

On receiving plans from DCL, we find it a little confusing sometimes when plans and specs are sent in both Official Languages. Estimator could make an error and figure the same item twice, not to mention the waste of paper. Should be sent in one language. Company preferred.*

DCC has been exemplary in serving this company in its language of choice.*

---

* Original in English (TR)

Quebec

Communication in Ottawa is in English only.

Great efforts have been made, and we hope it will continue. Thank you.

DCL communicates with us in English (their choice) and we reply in French (our choice), and everything is fine.

Language preference may change from time to time due to project manager - engineer - personnel . . . and so on. DCL has been 100% co-operative.*

The official language for the St-Jean language school project was English.

Ottawa - French: hard to speak.

It is more difficult to communicate in French with the senior managers residing in Ottawa.

To date, I have had no trouble with the offices with which I do business, that is Montreal and Quebec City.

New Brunswick

We can handle business communications in either language.*

We have never experienced any problem with DCL concerning the language of our choice.*

Tender documents supplied in both languages not necessary.*

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa K1A 0T8
Tel (613) 995-7717

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

CONSTRUCTION DE DÉFENSE (1951)
LIMITÉE

DÉCEMBRE 1983

TABLE DES MATIÈRES

		Page
I.	INTRODUCTION	1
II.	SOMMAIRE	1
III.	ORGANISATION ET ACTIVITÉS	2
IV.	MÉTHODES DE VÉRIFICATION	3
V.	OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	3
	A) Généralités, principes directeurs et mécanismes de contrôle	3
	B) Service au public	5
	C) Langue de travail	9
	D) Participation équitable	13
VI.	RAPPEL DES RECOMMANDATIONS	15

Annexe A - Questionnaire du sondage
Annexe B - Taux de réponse
Annexe C - Indication de la préférence linguistique
Annexe D - Secteurs de non-satisfaction
Annexe E - Commentaires

I. INTRODUCTION

En 1982, le Bureau du Commissaire aux langues officielles effectuait sa première vérification linguistique à Construction de Défense (1951) Limitée (CDL).

Nous avons soumis une première version de ce rapport à la Société dont les commentaires ont été incorporés au texte.

Les observations et recommandations contenues dans le présent rapport devraient permettre à la Société de poursuivre ses efforts en matière de langues officielles. La collaboration que les membres du personnel nous ont apportée lors de la vérification a été excellente. Le gérant du personnel et son administratrice nous ont beaucoup facilité la tâche et l'équipe tient à les en remercier.

II. SOMMAIRE

Construction de Défense (1951) Limitée a pris certaines mesures pour intégrer la dimension des langues officielles dans ses opérations. En effet notre Bureau a pu constater une sensibilisation au programme chez la plupart des employés interviewés, mais la Société doit encore faire des progrès dans les trois secteurs suivants: l'amélioration des contrôles, plus particulièrement pour pouvoir s'assurer de la satisfaction de ses clients; l'augmentation de la participation francophone dans certaines catégories au siège social et dans les régions; et l'obtention d'une participation anglophone au Québec. Ces améliorations aideraient sûrement à combler certaines lacunes, dont une sous-utilisation du français comme langue de travail en dehors du Québec.

La bonne volonté des responsables du programme des langues officielles devrait permettre à la Société d'orienter ses ressources et les moyens mis à sa disposition afin d'atteindre les buts qu'elle s'est fixés en cette matière.

III. ORGANISATION ET ACTIVITÉS

Construction de Défense (1951) Ltée est une société créée en vertu de la Loi sur la protection de la Défense et, au sens et aux fins de la Loi sur l'administration financière, a été constituée en "corporation de mandataire".

CDL joue un rôle spécialisé dans le vaste domaine de l'administration des travaux de construction pour la Défense nationale. La Société s'occupe en effet de l'attribution des marchés: elle publie les appels d'offres, et procède à l'examen des soumissions et à l'adjudication des contrats; elle assure aussi la surveillance des travaux et l'administration des marchés de construction et d'entretien d'immeubles, soit directement, soit par l'entremise d'ingénieurs et d'architectes-conseils.

CDL fournit également à l'occasion des conseils et de l'aide à d'autres ministères et organismes gouvernementaux, en matière de construction.

Construction de Défense (1951) Limitée est dirigée par un Conseil d'administration composé de six membres, dont fait partie son président-directeur général. Elle a son siège social à Ottawa.

La Société compte cinq bureaux régionaux: Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg, Victoria et elle maintient également un bureau dans 30 bases et stations du M.D.N., dont un à Lahr (Allemagne fédérale).

En novembre 1982, CDL avait 243 employés à son effectif, dont 62 au siège social. Le nombre total d'employés peut varier d'environ 15 %, selon les besoins du programme.

IV. MÉTHODES DE VÉRIFICATION

Afin d'évaluer les quatre secteurs qui ont fait l'objet de la vérification (principes directeurs, service au public, langue de travail et participation équitable), l'équipe a procédé aux analyses suivantes:

- un examen du plan des langues officielles, des dossiers administratifs, des formulaires et de la correspondance interne et externe;
- des entrevues au siège social et à quatre bureaux: Halifax, Montréal, Bagotville et North Bay;
- un sondage auprès d'un échantillon de clients de CDL afin de mesurer à quel point la Société respectait leur préférence linguistique.

V. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Afin d'aider la Société à fournir un meilleur rendement au chapitre des langues officielles et à respecter encore davantage la lettre et l'esprit de la Loi, nous formulons les observations et recommandations suivantes, regroupées sous les quatre principaux thèmes de la vérification.

A) Généralités, principes directeurs et mécanismes de contrôle

Chaque année depuis 1978, CDL soumet au Conseil du Trésor un plan en matière de langues officielles. Dans son plan de 1982, la Société énonce sa politique à l'égard du programme des langues officielles. Tout y est bien exposé: le résumé des mesures prises pour se conformer aux améliorations suggérées précédemment par le Conseil du Trésor, les points saillants de ses priorités de 1982-1983, de même que tous les renseignements qui permettent de contrôler ses activités.

Quant à la politique de CDL, elle reprend textuellement l'énoncé de principe du gouvernement sans le préciser, l'adapter ou même y mentionner sa propre raison sociale. Nous avons cependant constaté que les responsables du programme des langues officielles avaient émis des directives sur les obligations de la Société envers le public et les communications entre le siège social et les bureaux du Québec.

Nous sommes d'avis que la Société devrait développer cette politique et émettre des directives spécifiques quant aux trois objectifs du programme: le service au public, la langue de travail et la participation équitable. Elle pourrait y intégrer les directives déjà parues en un document d'orientation générale.

Par conséquent, nous recommandons à la Société:

1) **de reformuler et de préciser sa politique sur les langues officielles en l'adaptant à tous ses secteurs d'activités et d'en faire la diffusion auprès de tous ses employés.***

En 1973, la Société avait déjà pris l'initiative de faire une identification linguistique de tous ses postes et elle en a fait une révision en 1978. CDL identifie ses postes selon trois critères: service au public, service central ou service au personnel. Mentionnons ici que CDL est une des rares sociétés de la Couronne à avoir décidé de sa propre initiative d'accorder une prime au bilinguisme à ses employés bilingues.

---

* Nous avons appris depuis que la Société a préparé une brochure d'information qu'elle compte distribuer à tous ses employés et qui comportera une section sur les langues officielles.

B) Service au public

Le public de CDL se compose principalement de constructeurs et de firmes d'experts-conseil en génie et en architecture. CDL s'adresse aussi au grand public lorsqu'elle publie dans la presse des appels d'offres.

En plus de ses contacts très fréquents avec le ministère de la Défense nationale, CDL a aussi des contacts occasionnels avec les ministères suivants: Travaux publics, Transports, Approvisionnements et Services, Revenu Canada - Impôt, Emploi et Immigration, et avec le Conseil du Trésor.

Mentionnons ici une particularité que l'on retrouve à CDL. La Société a défini ses propres régions "à demande importante" suite à une enquête auprès de ses bureaux régionaux et locaux. CDL considère qu'il y a une demande importante là où ses bureaux reçoivent une moyenne d'au moins trois demandes hebdomadaires de services ou de renseignements en langue officielle minoritaire. Notons cependant que les régions bilingues de CDL ne coïncident pas toujours avec celles du Conseil du Trésor. Ainsi en plus du siège social à Ottawa, où 25 % des postes sont bilingues, les bureaux régionaux et locaux où on a identifié des postes bilingues sont les suivants: Montréal, Valcartier, Bagotville et St-Jean, au Québec; Uplands et North Bay, en Ontario; Chatham, Moncton et Gagetown, au Nouveau-Brunswick.

Nous aimerions suggérer à CDL de faire correspondre le plus possible ses régions à demande importante à celles du Conseil du Trésor. De plus, dans les bureaux où une capacité bilingue existe déjà (Winnipeg et Toronto), la réception téléphonique et en personne dans les deux langues officielles permettrait d'indiquer clairement au public la disponibilité des services en français et en anglais.

Image et Contact

Tout au cours de notre vérification, nous avons pu observer la préoccupation de la Société de projeter une image bilingue. En effet, l'affichage, la publicité, la documentation et les formulaires sont bilingues. De plus, les formulaires de soumission comportent deux questions sur le choix de la langue officielle, une relative à la correspondance et une autre concernant la langue de travail au sein de l'entreprise, ce qui nous semble une heureuse initiative.

Cependant, pour ce qui touche la réception téléphonique, il existe encore certaines sections au siège social qui n'identifient pas la Société dans les deux langues officielles. Dans les régions désignées bilingues par CDL, une seule respecte vraiment l'objectif de la Société, celle de North Bay.

Nous recommandons donc à la Société:

2) **de rappeler à tous les employés d'assurer la réception téléphonique et en personne dans les deux langues officielles au siège social et dans les bureaux situés dans les régions bilingues.**

Sondage auprès des clients

a) Par Construction de Défense (1951) Limitée

Juste avant de soumettre son plan des langues officielles de 1982, CDL avait entrepris un sondage dans la région de Moncton en vue d'évaluer le besoin d'y offrir des services en français; malheureusement, les résultats ont été mal interprétés. En effet, la consultation de 15 contracteurs de Moncton a révélé que si 12 d'entre eux avaient comme langue première le français, ces clients utilisaient quand même la version anglaise des plans et devis ainsi que la terminologie technique de langue anglaise.

La conclusion du bureau de Moncton fut la suivante: comme les entreprises francophones ne formulaient aucune objection à traiter en anglais avec la Société, cette dernière ne voyait aucune raison de s'inquiéter.

En plus de faire fi des droits linguistiques du public, cette interprétation ne laisse aux clients de CDL qu'un choix théorique pour la langue de communication, même si le bureau de Moncton s'est doté d'une certaine capacité bilingue.

b) Par le Bureau du Commissaire aux langues officielles

Dans le cadre de cette vérification, nous avons fait un sondage plus général englobant les provinces du Nouveau-Brunswick, du Québec et de l'Ontario. La Société nous a fourni une liste de quelque 516 entreprises à qui nous avons fait parvenir un questionnaire (Annexe A). Ces entreprises avaient obtenu, au cours de l'année 1982, un ou plusieurs contrats de CDL, soit pour la construction, soit pour la consultation. Nous avons reçu 331 questionnaires remplis sur une possibilité réelle de 503, soit un taux de réponse de

65,8 % (Annexe B). Les détails de ces réponses sont donnés quant à l'indication de la préférence linguistique des entreprises (Annexe C) et les secteurs d'insatisfaction (Annexe D). On trouvera de plus à l'annexe E, un échantillon des commentaires recueillis lors du sondage.

Dans l'ensemble, le sondage nous a montré que les relations entre la Société et son public étaient généralement satisfaisantes au plan linguistique. Cependant notre sondage montre que CDL ne respecte pas le choix linguistique de plusieurs répondants (14,4 % au Québec et 5,3 % au Nouveau-Brunswick).

On peut en effet constater selon les commentaires de certaines entreprises situées au Québec que ces dernières éprouvent des difficultés à se faire servir en français au siège social d'Ottawa.

Toujours selon les résultats de notre enquête, les communications écrites et orales ne se font pas systématiquement dans la langue préférée du client. Pourtant, celle-ci est identifiée dans le "Dossier professionnel" ou lors des soumissions et elle est enregistrée par la suite sur ordinateur pour faciliter la correspondance (Annexe C) et le personnel semble posséder la capacité linguistique requise.

C'est pourquoi nous recommandons à la Société:

3) **de réévaluer les besoins de sa clientèle pour des services dans chaque langue officielle à l'aide des résultats du sondage effectué par le BCLO, et de prendre les mesures nécessaires afin de respecter totalement la préférence linguistique de son public.**

CDL pourrait mettre l'accent sur des moyens déjà en place, ou en instaurer d'autres qui l'aideraient à atteindre pleinement cet objectif. Par exemple, la réidentification de certains postes, une responsabilité accrue des gestionnaires dans la mise en oeuvre du programme, des contrôles plus réguliers ou plus fréquents.

C) Langue de travail

La majorité des employés au siège social étant anglophones, les communications au jour le jour se déroulent en anglais, de même que les réunions. Au Québec, tout le personnel est francophone et les communications à l'intérieur des bureaux se font en français.

En ce qui concerne les communications entre le siège social et les bureaux situés au Québec, le président a fait circuler une lettre en mars 1982, reprenant la politique même du Conseil du Trésor: à savoir que les communications écrites se feront en français ou dans les deux langues officielles et les communications orales dans la langue de travail utilisée dans les bureaux du Québec.

Cette directive nous semble appropriée et devrait renforcer les habitudes déjà prises par les employés du Québec de communiquer avec le siège social dans la langue désirée.

Communications écrites

Les lettres, circulaires et notes de service émanant du bureau du président et du bureau du personnel, qui sont destinées à tous les employés, sont toujours bilingues. Cependant, les directives techniques adressées aux gérants régionaux sont en anglais seulement. En plus de ne pas respecter toujours le choix linguistique des destinataires, cette pratique oblige les chefs de projet à traduire

eux-mêmes les documents s'ils ne veulent pas qu'ils soient diffusés en anglais aux employés francophones travaillant aux bases et aux stations.

Nous recommandons à la Société:

4) **d'assurer dorénavant la diffusion dans les deux langues officielles de toute communication d'ordre administratif ou technique émanant du siège social et destinée aux régions bilingues.**

Instruments de travail

Les manuels de procédures et les formulaires utilisés comme instruments de travail au sein de la Société sont bilingues. On nous a mentionné une seule exception: le guide d'utilisation de l'ordinateur, qui est unilingue anglais.

Nous recommandons donc à la Société:

5) **d'étudier la possibilité d'obtenir une traduction de ce manuel d'ici le début de l'année 1984.**

Surveillance

Dans son plan sur les langues officielles, la Société précise que tous les postes de supervision dans la RCN, au Québec et au Nouveau-Brunswick sont bilingues. Des 15 postes de surveillants au siège social, huit sont occupés par des employés unilingues anglais qui ont choisi d'exercer leurs droits de titulaires. Dans les régions, sur les 13 superviseurs, il y en a quatre qui, eux aussi, ont choisi d'exercer leurs droits de titulaires. Selon la Société, la situation où un employé choisirait d'être surveillé dans la langue officielle qui

n'est pas celle de son surveillant ne s'est pas encore présentée et ne semble poser aucun problème - aux yeux de l'administration. CDL a prévu des mesures administratives si ce cas se présentait, notamment de référer l'employé à un superviseur supérieur bilingue. Il n'y a cependant aucune indication de préférence linguistique sur la liste des employés, CDL se guidant sur la langue dans laquelle l'employé a rempli sa demande d'emploi. Au siège social, 13 des 15 superviseurs étant des anglophones, le français est peu utilisé. Ce qui nous porte à croire que là encore le choix linguistique des subalternes est plutôt théorique. La Société, ne recevant pas de plaintes de ses employés, a supposé que la politique était respectée. Elle aurait pourtant intérêt à encourager l'utilisation des deux langues, particulièrement au siège social.

Nous recommandons à la Société:

6) d'inscrire la préférence linguistique des employés dans les dossiers du personnel et d'assurer le respect de ce choix par les superviseurs lorsqu'ils transigent avec leurs employés.

Services de soutien

Au siège social, il y a de bonnes possibilités de faire dactylographier un document en français, vu le grand nombre de francophones dans la catégorie du soutien administratif (10 sur 27). Dans son dernier rapport au Conseil du Trésor, CDL proposait de fixer une période déterminée, chaque semaine, où les candidats bilingues travailleraient en français. Nous ne pouvons qu'appuyer cette proposition et suggérer sa mise en pratique.

Services centraux

Les quatre postes du bureau du personnel sont identifiés bilingues, mais seulement deux des titulaires sont déclarées bilingues: la secrétaire et la préposée à la réception. Il semble bien que des efforts soient faits pour répondre aux besoins des employés francophones, mais dans les circonstances, ceux-ci se sentent pratiquement obligés de passer à l'anglais. Afin que les employés aient un choix réel lorsqu'ils font appel à ces services,

Nous recommandons à la Société:

7) **d'offrir et de fournir les services de personnel dans la langue du choix des employés, par un accueil bilingue et par le recours aux collègues bilingues au besoin.**

Au bureau de la paye, il n'y a que le poste de gérant de la comptabilité qui soit bilingue et les postes des deux commis qui l'assistent sont identifiés unilingues anglais.

Nous recommandons à la Société:

8) **d'établir d'ici mars 1984 au moins un poste de commis bilingue au bureau de la paye et de voir à ce que le service soit offert et dispensé dans les deux langues officielles en tout temps.**

Information

L'information des nouveaux employés se résume à ceci: CDL est une entreprise qui doit offrir de bons services à ses clients. La question des langues officielles n'est pas abordée de façon explicite, aussi aimerions-nous suggérer à

la Société de veiller à ce que tout nouvel employé soit informé de façon systématique de ses obligations et de ses droits linguistiques, en s'inspirant de sa nouvelle politique.

Traduction

Le poste d'adjoint spécial au président comporte une fonction de coordination des services de traduction. CDL emploie aussi les ressources internes pour les textes très courts et urgents. Somme toute, la majorité des employés se sont dits satisfaits des services de traduction au siège social. Nous ne pouvons qu'encourager la Société à continuer ses propres contrôles des documents devant être traduits.

Formation linguistique

La Société fournit aux employés mutés dans des postes bilingues l'occasion d'aller en formation linguistique et elle utilise les cours de langues de la Commission de la Fonction publique. Nous avons pu constater combien cette formation avait profité à certains employés. Nous aimerions suggérer à CDL de ne pas limiter l'offre de formation linguistique aux titulaires de postes bilingues, mais aussi de la proposer en particulier aux employés faisant preuve d'un intérêt marqué pour le programme.

D) Participation équitable

La Société comptait 243 employés en novembre 1982, dont 81% d'anglophones et 19% de francophones. Au siège social, ces derniers représentent 26% des employés (16/62). Il y a

cependant concentration des employés francophones au Québec (22/22), alors que dans les autres régions, on n'en retrouve que neuf sur 159 employés.

CDL compte un grand nombre d'employés ayant de longs états de service, 26% du personnel actuel comptant 20 ans ou plus à l'emploi de la Société. D'ici trois à cinq ans, on prévoit qu'il y aura beaucoup d'employés qui prendront leur retraite. La compagnie utilise déjà certains moyens de recrutement: annonces dans la presse locale, recours aux centres d'emploi et aux bureaux de placement des collèges et des universités; lors des changements qui s'effectueront dans les cinq prochaines années, la Société devrait s'assurer qu'elle utilise tous les moyens de recrutement de façon optimale pour mieux équilibrer la participation des deux groupes linguistiques.

Nous recommandons à la Société:

9) de mettre sur pied, d'ici avril 1984, un plan de recrutement qui permettra dans quelques années d'atteindre un taux de participation équitable des deux groupes linguistiques, par niveau, par secteur et par région.

VI. RAPPEL DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 1

De reformuler et de préciser sa politique sur les langues officielles en l'adaptant à tous ses secteurs d'activités et d'en faire la diffusion auprès de tous ses employés.

Recommandation 2

De rappeler à tous les employés d'assurer la réception téléphonique et en personne dans les deux langues officielles au siège social et dans les bureaux situés dans les régions bilingues.

Recommandation 3

De réévaluer les besoins de sa clientèle pour des services dans chaque langue officielle à l'aide des résultats du sondage effectué par le BCLO, et de prendre les mesures nécessaires afin de respecter totalement la préférence linguistique de son public.

Recommandation 4

D'assurer dorénavant la diffusion dans les deux langues officielles de toute communication d'ordre administratif ou technique émanant du siège social et destinée aux régions bilingues.

Recommandation 5

D'étudier la possibilité d'obtenir une traduction de ce manuel d'ici le début de l'année 1984.

Recommandation 6

D'inscrire la préférence linguistique des employés dans les dossiers du personnel et d'assurer le respect de ce choix par les superviseurs lorsqu'ils transigent avec leurs employés.

Recommandation 7

D'offrir et de fournir les services de personnel dans la langue du choix des employés, par un accueil bilingue et par le recours aux collègues bilingues au besoin.

Recommandation 8

D'établir d'ici mars 1984 au moins un poste de commis bilingue au bureau de la paye et de voir à ce que le service soit offert et dispensé dans les deux langues officielles en tout temps.

Recommandation 9

De mettre sur pied, d'ici avril 1984, un plan de recrutement qui permettra dans quelques années d'atteindre un taux de participation équitable des deux groupes linguistiques, par niveau, par secteur et par région.

Annexe A

CANADA

Bureau du
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Office of the
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Sondage sur la satisfaction linguistique de la clientèle de Construction de défense (1951) Limitée

1. Avez-vous indiqué à CDC la langue officielle que vous préférez utiliser dans vos communications d'affaires?

   oui ( ) non ( ) ne sais pas ( )

   Si "oui", quel était votre choix? français ( ) anglais ( )

   Si "non", ou "ne sais pas", quel serait votre choix?

   français ( ) anglais ( )

2. Est-ce que CDC utilise la langue officielle de votre choix en communiquant avec vous?

Veuillez répondre à tous les éléments		oui	non	sans objet
	en personne	( )	( )	( )
	par téléphone	( )	( )	( )
	par télex	( )	( )	( )
	par lettre	( )	( )	( )
	pour les fins de facturation	( )	( )	( )
	dans sa publicité	( )	( )	( )
	autres (veuillez préciser)	( )	( )	( )

.....

3. Etes-vous servi dans la langue officielle de votre choix lorsque c'est vous qui communiquez avec CDC

Veuillez répondre à tous les éléments		oui	non	sans objet
	en personne?	( )	( )	( )
	par téléphone?	( )	( )	( )
	par télex?	( )	( )	( )
	par lettre?	( )	( )	( )
	pour les fins de facturation?	( )	( )	( )
	autres (veuillez préciser)?	( )	( )	( )

.....

COMMENTAIRES:

Annexe B

Taux de réponse

	Ontario	Québec	Nouveau-Brunswick
Nombre d'entreprises	282	172	62
Nombre d'enveloppes retournées	4	8	1
Total des réponses possibles	278	164	61
Total des réponses reçues	183	111	37
Taux de réponses (%)	65.8	67.7	60.7

Annexe C

Indication de la préférence linguistique

Indication (Selon questionnaire)		Ontario	Québec	Nouveau-Brunswick
1. Oui		69	56	15
2. Non		63	34	14
3. Ne sais pas		46	20	7
- Pas de réponse		5	2	2
Autres		-	1	1
Indication selon CDL	Préférence réelle selon le sondage			
A	A	183	8	34
F	F	-	77	-
A	F	-	16	2
F	A	-	1	-
A	A & F	-	3	-
F	F & A	-	4	-
F	pas de préférence	-	1	-
A	pas de préférence	-	1	1

Annexe D

Secteurs de non-satisfaction

2. CDL - Client	Ontario	Québec	Nouveau-Brunswick
En personne	1	5	2
Par téléphone	1	8	-
Par télex	2	5	2
Par lettre	-	7	1
Facturation	-	4	1
Publicité	1	3	-
Autres	-	-	-
Client - CDL			
En personne	1	5	2
Par téléphone	1	9	1
Par télex	-	1	1
Par lettre	-	4	1
Facturation	-	2	1
Autres	-	-	-
Nombre de répondants	4	16	2

Québec

La communication est anglaise à Ottawa seulement.

De gros efforts ont été faits, nous espérons que cela va continuer. Merci.

CDL communique avec nous en anglais (leur choix) et nous leur répondons en français (notre choix) et tout va bien.

La préférence linquistique peut changer de temps à autre, en fonction du gestionnaire, de l'ingénieur, du personnel, etc. engagé dans un projet. CDL collabore à 100 %.*

La langue officielle du projet de l'école des langues à St-Jean était l'anglais.

Ottawa - Français: Difficile à parler.

Il est plus difficile de communiquer en français avec des cadres supérieurs résidant à Ottawa.

A date, je n'ai eu aucun problème avec les bureaux avec lesquels je suis en relation, soit Montréal et Québec.

Nouveau-Brunswick

Nous pouvons traiter les communications d'affaires dans l'une ou l'autre langue.*

Nous n'avons jamais éprouvé de problème pour ce qui est de la langue de notre choix dans nos échanges avec CDL.*

Il n'est pas nécessaire de fournir les documents d'appels d'offres dans les deux langues.*

Commentaires

Ontario

Continuez le bon travail.*

Je leur parle en français mais je préfère que les données techniques soient en anglais.*

Par téléphone, seulement en répondant aux appels de la région d'Ottawa.*

Tous les membres de CDL sont très coopératifs et très agréables.*

Quel gaspillage d'argent.*

Il est agréable à tous les points de vue de faire affaire avec l'entreprise.*

Nous sommes une société ontarienne qui fait affaire au Québec et nous n'avons jamais eu de problèmes même si notre personnel ne parle que l'anglais.*

Lorsque nous recevons les plans et devis de CDL, nous trouvons qu'ils prêtent parfois à confusion quand ils sont dans les deux langues officielles. L'estimateur peut faire une erreur et calculer le même article deux fois, sans mentionner le gaspillage de papier. Les plans et devis devraient être dans une seule langue. L'entreprise préférerait qu'il en soit ainsi.*

CDC peut être cité en exemple pour avoir fourni les services à notre entreprise dans la langue de son choix.*

---

* Original en anglais (TR)

POOR

QUALITY

ORIGINAL